

Presseinformation

Linde

Steuern.
Wirtschaft.
Recht.
Am Punkt.



Mit Checklisten,
Mustern,
Fallbeispielen und
Praxistipps

Mediation WANDERER (HRSG.)

2. Auflage 2023
360 Seiten, kart.
978-3-7073-4611-4

 € 68,-

Nicht jeder Konflikt muss vor Gericht

Von Familien-, Erbschafts-, Nachbarschafts- und Schulkonflikten über Streitfälle im Bereich des Datenschutzes oder der Wirtschaft bis hin zu Auseinandersetzungen im öffentlichen Bereich: „Mediation“ zeigt konkrete Lösungsansätze zur Konfliktbewältigung und Streitbeilegung.

Neben theoretischen Ausführungen liefert das Werk anhand einer Vielzahl von Fallbeispielen konkretes Praxiswissen zu unterschiedlichsten Aspekten der Mediation. Auf die nachhaltige Wirkung von Interventionen und den Einfluss kultureller Aspekte in der Mediation wird dabei ebenso eingegangen wie auf praktische Fragen zu Marketing und Datenschutz. Checklisten, Muster und QR-Codes zu hilfreichen Webseiten runden das Buch ab.

AUTOR

Mag. Ulrich Wanderer ist seit 2007 selbständiger Mediator in Wien, Niederösterreich und Kärnten. Seine Spezialgebiete sind Nachbarschafts-, Familien-, Erbschafts- sowie Datenschutzmediation. Er ist Lektor an der FH Kärnten und Gastvortragender an der Universität Wien. Zudem ist er als Jurist Berater bei Familienberatungsstellen und an Bezirksgerichten.

PRESSEKONTAKT

MAG. EVA HOCHWALLNER, MA

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
T + 43 1 24630-749
eva.hochwallner@lindeverlag.at

MAG. SUSANNE JARITZ

PR | Projekt Marketing | Social Media
T +43 1 24630-730
susanne.jaritz@lindeverlag.at

Auf dem Laufenden bleiben mit unserem Pressenewsletter: lindeverlag.at/pressenewsletter

Mediation

**Konfliktlösung in Familien,
bei Erbschaften, in Nachbarschaft und
Schule, im Datenschutz, in der Wirt-
schaft, im öffentlichen Bereich sowie
im Strafrecht (Tatausgleich)**

herausgegeben von

Mag. Ulrich Wanderer

selbständiger Mediator in Wien und Kärnten

2. Auflage

Linde

Zitiervorschlag: *Autor:in in Wanderer* (Hrsg), *Mediation*² (2023) Seite

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Hinweis: Aus Gründen der leichten Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, der Vervielfältigung, der Übersetzung, des Nachdrucks und der Wiedergabe auf fotomechanischem oder ähnlichem Wege, durch Fotokopie, Mikrofilm oder andere elektronische Verfahren sowie der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, dem Verlag vorbehalten.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in diesem Fachbuch trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Herausgebers, der Autorinnen und Autoren oder des Verlages ausgeschlossen ist.

ISBN 978-3-7073-4611-4

© Linde Verlag Ges.m.b.H., Wien 2023
1210 Wien, Scheydgasse 24, Tel.: 01/24 630
www.lindeverlag.at

Druck: Hans Jentsch & Co GmbH
1210 Wien, Scheydgasse 31
Dieses Buch wurde in Österreich hergestellt.



Gedruckt nach der Richtlinie des Österreichischen Umweltzeichens „Druckerzeugnisse“, Druckerei Hans Jentsch & Co GmbH, UW-Nr. 790



Verzeichnis der Autorinnen und Autoren



© Uni Graz

Univ.-Prof. Dr. Sascha Ferz lehrt das Fach Alternative Dispute Resolution am Institut für Rechtswissenschaftliche Grundlagen und wirkt am überfakultären Zentrum für Soziale Kompetenz der Rechtswissenschaftlichen Fakultät an der Universität Graz. Er habilitierte sich für die Fächer Verwaltungsrecht, Mediation, Rechtssoziologie und Rechtsentwicklung. Darüber hinaus ist er als Vertreter der Österreichischen Universitätenkonferenz Mitglied des Beirats für Mediation des BMJ und wirkt außerdem als eingetragener Mediator (ZivMediatG) sowie als Lehrtrainer. Kontakt: sascha.ferz@uni-graz.at



© Alan Ovaska

Arno Fischbacher ist Business-Stimmcoach, Rhetoriktrainer, Redner und Autor. Nach zwanzig Berufsjahren als Schauspieler und Theatermanager bereitet er seit 1998 Führungskräfte und Mitarbeiter der Top-Unternehmen in Deutschland und Österreich auf Verhandlungen, Präsentationen und Medienauftritte vor. Als Coach verbindet er seine Erfahrungen aus Theater und Unternehmensführung mit Medien- und Onlineexpertise. Fischbacher ist Past-Präsident der German Speakers Association (GSA) Österreich und Host des „Stimme wirkt!“-Podcasts. Als Gründer und Vorstand des Europäischen Netzwerks der Stimmexperten, stimme.at trägt er heute wesentlich bei zu einem gesellschaftlichen Bewusstsein für die Macht der Stimme. arno@arnofischbacher.com; <http://www.arno-fischbacher.com>



© Privat

Ass.-Prof. Mag. Dr. Ulrike Frauenberger-Pfeiler, Akademische Mediatorin, forscht und lehrt am Institut für Zivilverfahrensrecht der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Wien und ist in der Erwachsenenbildung an privaten Ausbildungseinrichtungen tätig. Sie publiziert regelmäßig zum europäischen, internationalen und nationalen Zivilverfahrensrecht sowie zur Alternativen Konfliktregelung, insbesondere Mediation in nationalen sowie internationalen Medien. Seit 2010 leitet sie die Schwerpunktausbildung Mediation an der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Wien. ulrike.frauenberger@univie.ac.at



© Privat

Mag. Bernd Glaeser ist Psychologe und Psychotherapeut und war von 1992 bis 2007 als Mediator im Tatausgleich beim Verein NEUSTART tätig. Im Rahmen der Erbringung von Bewährungshilfe, Gerichtshilfe und Täter-Opfer-Ausgleich in Baden-Württemberg durch die NEUSTART gGmbH Baden-Württemberg war er von 2007 bis 2012 dort unter anderem für den Täter-Opfer-Ausgleich fachlich zuständig. Seit 2012 ist er als Zentralbereichsleiter bei NEUSTART unter anderem für den Tatausgleich in Österreich fachlich verantwortlich.

Kontakt: bernd.glaeser@neustart.at



© Alexander Pfeffel

Mag. Christine Haberlehner ist seit 1997 Leiterin eines Peer-Mediations-Programmes am ibc Hetzendorf (Handelsakademie), seit 2005 Lehrgangsleiterin an der Kirchlich Pädagogischen Hochschule Wien/Krems für die Ausbildung von Coaches für Peer-Mediation im Schulbereich. 2009 gründete sie die Akademie für Mediation und Persönlichkeitsbildung, ein eingetragenes Ausbildungsinstitut im BMJ. Sie war 15 Jahre lang im Bundesvorstand des ÖBM tätig und entwickelte federführend die Zertifizierung für Peer-Mediation an Schulen.

Ihre Schwerpunkte sind die Peer- und Schulmediation, die ihr sehr am Herzen liegen. Das Erlernen von Konfliktkompetenzen und mediativen Haltungen bei Kindern und Jugendlichen wirken nachhaltig auf deren Konfliktverhalten im Erwachsenenalter. Sie ist überzeugt, dass Peer-Mediationsprogramme die Basis für Demokratieerziehung und den friedlichen Umgang miteinander sind.

www.akademie-mediation.at, c.haberlehner@akademie-mediation.at



© Privat

Ing. Dr. Anton Hütter ist selbstständiger Unternehmensberater (hütter&partner, Tätigkeitsschwerpunkte Organisations- und Personalentwicklung) und eingetragener Mediator It ZivMediatG (Schwerpunkt Mediation im öffentlichen Bereich; Projekte in Österreich, Deutschland, Schweiz). Er ist Mitglied der Expertengruppe Wirtschaftsmediation der Wirtschaftskammer Österreich; Lehrbeauftragter an Universitäten, Fachhochschulen und Einrichtungen der beruflichen Weiterbildung und Stv Vorsitzender des Aufsichtsrates einer GmbH mit ca 100 MitarbeiterInnen. Weitere Informationen unter www.anton-huetter.com; Kontakt: office@anton-huetter.com



© Privat

Mirella Kreder arbeitet als unabhängige internationale Mediatorin und Expertin für Organisationspsychologie und Kommunikation. Sie erhielt ihr Diplom in Internationaler Betriebswirtschaft im Jahr 2006 (Schwerpunkte: interkulturelles Management und erfolgreiche kulturübergreifende Verständigung). Im Studium der Wirtschaftspsychologie vertiefte sie Kenntnisse der interkulturellen Psychologie. Persönliche Neugierde, das Beherrschen von sechs Sprachen und die jahrelange Tätigkeit im internationalen Umfeld haben für interkulturellen Tiefgang gesorgt. Daneben haben 13 Jahre Anstellung in einem Konzern dabei geholfen, auch das Prinzip der Unternehmenskultur zu beleuchten.

Seit jeher ergreift sie Initiativen zur Vermittlung zwischen Organisationen und Individuen, baut Brücken und sensibilisiert auf interkulturelle Kompetenz, Konfliktkultur und emotionale Intelligenz. Sie engagiert sich ua als Head of Journal in der „World Mediation Organization“ (Förderung des interkulturellen gewaltfreien Dialogs und der globalen Konfliktanalyse) sowie als Mediatorin im „MiKK e.V.“ (Internationales Mediationszentrum für Familienkonflikte und Kindesentführung) und bei „e-POM“ (Streitschlichtung für B2P).

www.consultandresolve.com



© Florian Wieser

Mag. Gerda Rupp-Lang war 13 Jahre angestellt tätig (Bank, Verlag, Politik, NGO) und als WU-Akademikerin auch für Change-Prozesse verantwortlich. Sie ist seit 2005 selbständige Unternehmensberaterin und beim BMJ eingetragene Mediatorin.

Als Wirtschaftsmediatorin begleitet sie B2B-Streitigkeiten (auch gerichtsanhängige Verfahren) und innerbetriebliche Konflikte. Sie ist seit 2008 Vorstand im Dachverband Österreichisches Netzwerk Mediation und leitet einen Ausbildungslehrgang. Kreativ eröffnet sie immer wieder neue Geschäftsfelder für (zT geförderte) Mediation: Elternteilzeit, Wiedereingliederungsteilzeit, Behindertengleichstellung, Baumediation, öffentlicher Bereich.

Ihre Schwerpunkte in der Beratung sind der Aufbau von Konfliktmanagementsystemen bzw der Fehler- und Vertrauenskultur und Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) mit Erfahrung in unterschiedlichen Betriebsgrößen und Branchen (Industrie, Gesundheitswesen sowie KMUs). Sie leitet den Arbeitskreis BGM der Wirtschaftskammer Wien und ist Vortragende und Autorin.

www.mediation.bz



© Georg Aufreiter

Mag. iur. Gudrun Turek-Lima ist seit 1999 als – beim BMJ eingetragene – Mediatorin, Coach, Trainerin in der Erwachsenenbildung und Unternehmensberaterin in freier Praxis tätig. Arbeitsschwerpunkte sind Wirtschaftsmediation, Generationenmediation, Teammediation, Mediation bei Betriebsübergabe, Konfliktcoaching im beruflichen Kontext und Konfliktberatung. Seit 2000 entwickelt und leitet sie, gemeinsam mit einer Kollegin, Wifi-Ausbildungslehrgänge für Mediatoren an drei österreichischen Standorten (Steiermark, Salzburg, Oberösterreich). Ein Spezialgebiet, das ihr seit Jahren am Herzen liegt, ist Online-Mediation, um Menschen einen niederschweligen Zugang zu Mediation zu ermöglichen.

Vorträge, Workshops und Autorentätigkeit runden das Arbeitsspektrum ab. Sie ist Mitentwicklerin des Online-Suchportals „Mediation Austria“, Gründungsmitglied des „mi Mediationsinstitut“ in Graz und Mitglied der Expertsgroup Wirtschaftsmediation.

www.tri-vium.at

www.konfliktcoaching.online



© Privat

Mag. Ulrich Wanderer ist seit 2007 selbständiger Mediator in Wien, Niederösterreich und Kärnten. Seine Spezialgebiete sind Nachbarschafts-, Familien-, Erbschafts- sowie Datenschutzmediation. Er ist Lektor an der FH Kärnten und Gastvortragender an der Universität Wien. Zudem ist er als Jurist Berater bei Familienberatungsstellen und an Bezirksgerichten. Er kann auf zahlreiche Publikationen auf dem Gebiet der Mediation und des Familienrechts verweisen und ist Vortragender zu unterschiedlichen Themen.

www.mediation-wanderer.at

www.datenschutzmediation.at

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Herausgebers	V
Geleitwort	VII
Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	IX
Abkürzungsverzeichnis	XXV
1. Allgemeines (Ulrich Wanderer)	1
1.1. Einleitung	1
1.1.1. Was ist Mediation, was nicht?	1
1.1.2. Kernbegriffe der Mediation	2
1.1.2.1. Neutralität – Allparteilichkeit – Überparteilichkeit	2
1.1.2.2. Freiwilligkeit	3
1.1.2.3. Präsenzprinzip	4
1.1.2.4. Verschwiegenheit	4
1.1.3. Recht und Mediation	10
1.1.3.1. Das Zivilrechts-Mediations-Gesetz	11
1.1.3.2. Zur Eintragung und zur (gewerberechtlichen) Tätigkeit als Mediator	11
1.1.4. Unterschied zu Gerichtsverfahren, Psychotherapie, Familienberatung und Rechtsberatung	12
1.1.5. Grundannahmen der Mediation	13
1.1.5.1. Mediative Haltung im Alltag	15
1.1.6. Ziel der Mediation	15
1.1.6.1. Nachhaltigkeit durch Commitment	16
1.1.6.2. Rechtlich valides Ergebnis	16
1.1.7. Kollateralvorteile der Mediation	17
1.1.8. Wann scheitert Mediation?	18
1.2. Ablauf einer Mediation	19
1.2.1. Das Phasenmodell	19
1.2.1.1. Phase 1: Einführung/Auftragsklärung/ Rahmenbedingungen	20
1.2.1.2. Phase 2: Themen-/Anliegensammlung	20
1.2.1.3. Phase 3: Positionen und Interessen/Sichtweisen- und Hintergrunderkundung	20
1.2.1.4. Phase 4: Sammeln und Bewerten von Lösungs- möglichkeiten	21
1.2.1.5. Phase 5: Abschlussvereinbarung	21
1.2.1.5.1. Abschlussritual	22
1.2.1.6. Phase 6: Evaluierung	23
1.2.2. Die Realität ist kein Modell	23

1.3.	Exkurs: Wirklichkeit in der Mediation	23
1.3.1.	Konstruktivismus	24
1.3.2.	Das Recht auf die eigene Wahrheit und der Respekt vor der Wahrheit des anderen	25
1.4.	Ethische Fragen in der Mediation	25
1.4.1.	Ethikrichtlinien	25
1.4.1.1.	Konsequenz bei Verstößen	26
1.4.2.	Praxisbeispiele für ethische Dilemmata	26
1.4.3.	Machtungleichgewicht in der Mediation	28
1.4.3.1.	Gleichgewicht und Freiwilligkeit	28
1.4.3.2.	Macht in Beziehungen	29
1.4.3.3.	Lösungsansatz	30
1.4.4.	Gewalt in der Mediation	30
1.4.4.1.	Körperliche Gewalt	31
1.4.4.2.	Nachhaltige Vereinbarungen	31
1.4.5.	Macht, Verantwortung und Machtmissbrauch	33
1.4.5.1.	Macht	33
1.4.5.2.	Machtmissbrauch	33
1.4.5.3.	Die Macht des vordergründig Schwächeren	33
1.5.	Literatur	34
1.6.	Links	35
2.	Familienmediation (Ulrich Wanderer)	36
2.1.	Einleitung	36
2.2.	Vor der Ehe	36
2.2.1.	Der Partnerschaftsvertrag	36
2.2.2.	Mediation in Vorbereitung des Ehevertrags	37
2.2.3.	Notariatsaktpflicht des Ehevertrags	38
2.3.	Während der Ehe	38
2.3.1.	Mediation bei Eheproblemen?	38
2.3.2.	Mediation bei Trennung und Scheidung	39
2.3.2.1.	Trennungsmediation	39
2.3.2.1.1.	Trennung in ungeschiedener Ehe	39
2.3.2.1.2.	Trennung/Auflösung einer Lebensgemeinschaft ...	40
2.3.2.1.3.	Die Phasen der Trauer	41
2.3.2.1.4.	Zum Trennungsvertrag	42
2.3.2.1.5.	Anwesenheit von Kindern während der Mediation ...	44
2.3.3.	Zur einvernehmlichen Scheidung	44
2.3.3.1.	Einvernehmliche Scheidung im Vergleich zur strittigen Scheidung	44
2.3.3.2.	Scheidung wegen Aufhebung der häuslichen Gemeinschaft	46

2.3.3.3.	Besonderheiten und Beachtenswertes	47
2.3.3.3.1.	Die Emotionen	47
2.3.3.3.2.	Freiwilligkeit und Kostentragung	48
2.3.4.	Konsens ist (fast) alles	48
2.4.	Die einvernehmliche Scheidung	50
2.4.1.	Der formelle Antrag	50
2.4.1.1.	Der Scheidungsantrag	50
2.4.2.	Scheidungsfolgenvereinbarung	50
2.4.2.1.	Obsorge	50
2.4.2.2.	Hauptsächlicher Betreuungsort und Kontaktrecht	51
2.4.2.2.1.	Exkurs: Kinderkonto	53
2.4.2.3.	Gedanken zum Kindesunterhalt	53
2.4.2.4.	Nachehelicher Unterhalt	54
2.4.2.5.	Ehelicher Wohnsitz	55
2.4.2.6.	Eheliche Ersparnisse und eheliches Gebrauchs- vermögen	56
2.4.2.7.	Sonstiges	57
2.5.	Co-Mediation oder Einzelmediation?	57
2.6.	Ergebniskontrolle einer Familienmediation	58
2.6.1.	Kontrolle durch externe Berater	58
2.6.2.	Vor dem Gericht	59
2.7.	Mediation bei Kindesabnahme und Fremdunterbringung	60
2.8.	Zusammenfassung	61
2.9.	Beispiel/Muster	62
2.9.1.	Muster Trennungsvertrag	62
2.9.2.	Muster Scheidungsfolgenvereinbarung	64
2.10.	Literatur	68
2.11.	Links	68
3.	Erbschaftsmediation (Ulrich Wanderer)	69
3.1.	Einleitung	69
3.2.	Möglichkeiten der Vermögensübergabe	69
3.3.	Rechtliche Aspekte der Erbschaftsmediation	71
3.3.1.	Gesetzliches Erbrecht – Testament	72
3.3.2.	Pflichtteilsrecht	72
3.3.3.	Formvorschriften	73
3.3.3.1.	Handschriftliches Testament	73
3.3.3.2.	Fremdhändiges Testament	73
3.3.4.	Erbe – Vermächtnisnehmer	74
3.4.	Stadien der Erbschaftsmediation	74
3.4.1.	Prätestamentarische Mediation	74
3.4.1.1.	Exkurs: Vorsorgevollmacht	77
3.4.2.	Neues Testament	77

3.4.2.1.	Welche Aspekte gilt es bei der Mediation bei Neuerrichtung eines Testaments besonders zu beachten?	80
3.4.3.	Nach dem Erbfall	81
3.4.4.	Nach der Einantwortung	83
3.5.	Vernetzung	85
3.6.	Zusammenfassung	85
3.7.	Literatur	86
3.8.	Links	86
4.	Nachbarschaftsmediation (Ulrich Wanderer)	87
4.1.	Einleitung	87
4.2.	Möglichkeiten der Konfliktbeilegung im Nachbarschaftsstreit	87
4.3.	Konstellationen in der Nachbarschaftsmediation	88
4.3.1.	Grund versus Wohnung	89
4.3.1.1.	Vermieter versus Mieter	89
4.3.2.	Konflikt der Grundeigentümer	89
4.3.3.	Konflikte im Wohnungseigentum	90
4.3.3.1.	Konflikte zwischen Miteigentümern	91
4.3.4.	Konflikte zwischen Mietern	91
4.3.4.1.	Die Zeit als Faktor	92
4.3.5.	Eigentümer versus benachbarter Mieter	92
4.4.	Telefon- und Pendel-Präsenzmediation	92
4.5.	Kollateralvorteile und andere Möglichkeiten der Mediation in Nachbarschaftskonflikten	93
4.5.1.	Der Mann mit dem Hammer und die Alternativen	94
4.6.	Einige praxisrelevante Überlegungen	95
4.6.1.	Die Wahl des Orts	95
4.6.2.	Der erste Kontakt	97
4.6.3.	Der Hausverwalter als Mediator	98
4.6.4.	Datenschutzrechtliche Aspekte	98
4.7.	Schriftliche Vereinbarung oder nicht?	99
4.8.	Kosten der Nachbarschaftsmediation	100
4.8.1.	Interesse und Vorgaben der Hausverwaltung als Auftraggeberin	100
4.8.2.	Wertschätzung der Mediation durch die Medianden	100
4.8.3.	Verschwiegenheitsverpflichtung gegenüber der Hausverwaltung	100
4.9.	Statistiken	101

4.10.	Beispielfälle aus der Praxis der Nachbarschaftsmediation	101
4.10.1.	Türkischer Stolz versus Wiener Ruhe	101
4.10.2.	Von scheinbar unüberwindbaren Hürden	103
4.10.3.	Bella Italia in Wien Ottakring	104
4.11.	Zusammenfassung	105
4.12.	Literatur	105
4.13.	Links	105
5.	Datenschutzmediation (Ulrich Wanderer)	106
5.1.	Einleitung	106
5.2.	Datenschutz als Querschnittsmaterie	106
5.2.1.	Beispiel Arbeitsplatz	107
5.2.2.	Beispiel Nachbarschaft	107
5.2.3.	Beispiel Familie	108
5.2.4.	Beispiel Erbschaft	108
5.3.	Basics zum Datenschutzrecht	109
5.3.1.	Datenschutz gilt grundsätzlich nicht absolut	109
5.3.2.	Interessen des Betroffenen im Bereich des Datenschutzrechts	109
5.3.3.	Allgemeines zum Mediationssetting im Datenschutzbereich	110
5.3.4.	Kooperation zwischen Datenschutzexperten und Mediator	110
5.3.5.	Unterschied zu anderen Verfahren	111
5.3.5.1.	Zivilgericht	111
5.3.5.2.	Datenschutzbehörde	111
5.4.	Fallkonstellationen	111
5.4.1.	Schadenersatzrechtliche Klage gegen Unternehmen	111
5.4.2.	Betroffener beschwert sich über die Verletzung seiner Rechte	113
5.4.2.1.	Motivationen des Betroffenen	113
5.4.2.1.1.	Geld als Motivation	113
5.4.2.1.2.	Betroffener will sich für erlittenes Unrecht revanchieren	113
5.4.2.1.3.	Betroffener will sich einbringen und ernst genommen werden	113
5.4.2.2.	Motivation aus Sicht des Unternehmens	114
5.5.	Vorteile für die Parteien	116
5.5.1.	Kosten	116
5.5.2.	Dauer	116
5.5.3.	Selbstbestimmtheit führt zu Commitment	116
5.5.4.	Kein Gesichtsverlust/keine negative PR für das Unternehmen	117

5.6.	Mediation im Alltag des Datenschutzbeauftragten	118
5.6.1.	Der Datenschutzbeauftragte	118
5.6.2.	Innerbetriebliche Konfliktfelder	119
5.6.3.	Konflikte zwischen Organisationen und Dritten	121
5.7.	Zusammenfassung	122
5.8.	Literatur	122
5.9.	Links	123
6.	Onlinemediation (<i>Ulrich Wanderer</i>)	124
6.1.	Einleitung	124
6.2.	Vertraulichkeit	125
6.3.	Datenschutz	125
6.4.	Mangel an körpersprachlichen Signalen	126
6.5.	Vorteile der Onlinemediation?	126
6.6.	Interventionen bei Onlinemediation	127
6.7.	Anforderungen an die technische Ausstattung	128
6.8.	Wichtige Regeln bei der Onlinemediation	128
6.9.	Zusammenfassung	129
6.10.	Literatur	129
7.	Mediation im öffentlichen Bereich (<i>Anton Hütter/Sascha Ferz</i>)	130
7.1.	Was ist Mediation im öffentlichen Bereich?	130
7.1.1.	Definition und Beispiele	130
7.1.2.	Abgrenzung zu anderen Verfahren	131
7.1.3.	Von den Positionen zu den Interessen	132
7.1.4.	Mediation als Widerspruchsmanagement	136
7.2.	Systemtheoretische Aspekte der Mediation	137
7.2.1.	System	138
7.2.2.	Verhältnis System – Umwelt	139
7.2.3.	Autopoiesis	139
7.2.4.	Geschlossene Systeme	140
7.2.5.	Funktionale Teilsysteme	141
7.2.6.	Leitideen systemischer Konzepte	143
7.3.	Praxisbeispiel	144
7.3.1.	Ausgangslage	144
7.3.2.	Beauftragung des Mediationsteams	146
7.3.3.	Projektsteckbrief	148
7.3.4.	Strukturen (Aufbauorganisation)	149
7.3.4.1.	Übersicht	149
7.3.4.2.	Regionalforum	149
7.3.4.3.	Steuerungsteam	151
7.3.4.4.	Planungsteam	151
7.3.4.5.	Mediationsteam	151

7.3.4.6.	Homepage	152
7.3.4.7.	Öffentliche Veranstaltungen	153
7.3.5.	Prozesse (Ablauforganisation)	154
7.3.5.1.	Startworkshop	154
7.3.5.2.	Arbeitsvereinbarung	154
7.3.5.3.	Der Arbeitsprozess	157
7.3.6.	Organisation des Expertenwesens	160
7.3.7.	Ergebnis der Mediation	165
7.4.	Kritische Punkte und Besonderheiten der Mediation im öffentlichen Bereich	167
7.5.	Rechtliche Rahmenbedingungen	171
7.5.1.	Partizipation und administrative Entscheidungsfindung	171
7.5.2.	Der Einsatz von Mediation	172
7.5.3.	Das Beispiel UVP-G	173
7.5.4.	Das Verhältnis von Mediation und hoheitlicher Verwaltungstätigkeit	175
7.5.5.	Antizipatives Handeln mit festem Blick auf das Verwaltungsverfahren	177
7.5.6.	Vertragliche Gestaltungsmöglichkeiten	179
7.5.6.1.	Mediationsvereinbarung und Bescheid	179
7.5.6.2.	Der Verzicht auf Einwendungen und Rechtsmittel als Vertragsgegenstand	180
7.5.6.3.	Konsequenzen	181
7.5.7.	Verwaltungsgerichtsbarkeit und Vermittlungs- tätigkeit	181
7.6.	Schlussfolgerungen	183
7.7.	Literatur	183
8.	Wirtschaftsmediation (Gerda Ruppi-Lang)	187
8.1.	Einleitung	187
8.2.	Konfliktkosten – Einsatzgebiete und Nutzen von Mediation in Unternehmen	187
8.2.1.	Konfliktkosten am Beispiel der Kündigung	188
8.2.1.1.	Professionelles Offboarding bei Kündigungs- entscheidungen	189
8.2.1.2.	Besonderer Kündigungsschutz (BAG, BGStG)	190
8.2.2.	Professionelles Onboarding	191
8.2.3.	Mediationsklausel – damit man zumindest darüber nicht streitet	192
8.2.4.	Teamkonflikte auflösen, um die Produktivität wiederherzustellen	193
8.2.5.	Mediation statt/trotz Gerichtsverfahren	196

8.2.5.1.	Arbeits- und sozialgerichtliche Auseinandersetzungen	198
8.2.5.2.	Streitigkeiten mit Lieferanten	199
8.2.5.3.	Ist Mediation in drohenden Insolvenzverfahren möglich?	200
8.2.5.4.	Streitigkeiten mit Vertriebspartnern	200
8.2.5.5.	Streitigkeiten mit Kunden	201
8.2.5.6.	Projektmediation – Umsetzung statt Zurückrudern	201
8.2.5.7.	Mediation vor, in oder nach laufenden Bauverfahren?	204
8.3.	Was haben Unternehmens- und Konfliktkultur gemeinsam?	206
8.3.1.	Begleitung von Change-Prozessen	207
8.4.	Unternehmensübergabe	209
8.5.	Literatur	211
8.6.	Links	212
9.	Tatausgleich – Mediation im Strafrecht (<i>Bernhard Glaeser</i>)	213
9.1.	Kurze Geschichte des Tatausgleichs in Österreich	213
9.1.1.	Nils Christie und die Folgen – Modellversuche Außergerichtlicher Tatausgleich in Österreich	213
9.1.2.	Diversionsgesetz 2000 – Tatausgleich wird gelebte Rechtspraxis	214
9.2.	Spezieller Kontext Strafrecht – Diversion	215
9.2.1.	Welche Fälle werden im Tatausgleich bearbeitet?	216
9.2.2.	Was sind die Voraussetzungen für einen gelungenen Tatausgleich?	217
9.2.3.	Was sind die Aufgaben des Konfliktreglers?	219
9.3.	Was unterscheidet den Tatausgleich von Mediation in anderen Kontexten?	220
9.3.1.	Unterschiede im Zuweisungskontext und Folgerungen daraus	220
9.3.2.	Ablauf des Tatausgleichs	223
9.4.	Personal und Ausbildung	224
9.5.	Fallbeispiele aus dem Tatausgleich	225
9.5.1.	Situative Konflikte	225
9.5.2.	Nachbarschaft	226
9.5.3.	Kein Personenkonflikt	227
9.6.	Tatausgleich in Fällen von Gewalt in Partnerschaften	228
9.7.	Forschung und Studien	230

9.8.	Fazit und Ausblick	233
9.8.1.	Fazit: Situation des Tauschgleichs heute	233
9.8.2.	Ausblick	233
10.	Peer- und Schulmediation (Christine Haberlehner)	237
10.1.	Peer-Learning als Basis der Peer-Mediation	237
10.1.1.	Kennzeichen von Peer-Learning	237
10.1.2.	Nutzen von Peer-Programmen	238
10.1.3.	Peer-Learning-Programme	238
10.1.4.	Gefahren von Peer-Learning-Programmen	239
10.1.5.	Voraussetzungen und Haltung von Peer-Coaches	239
10.2.	Schulmediation	240
10.3.	Peer-Mediationsprogramme an Schulen – „Gleich und gleich gesellt sich gerne“	240
10.3.1.	Peer-Gruppen beeinflussen Kinder und Jugendliche stärker als Eltern	241
10.3.2.	Fragen und Antworten rund um Peer-Programme ...	241
10.4.	Die Qualität des Peer-Programmes ist entscheidend – „Zertifizierte Schule des Österreichischen Bundesverbandes für Mediation“	243
10.5.	Die Erfolgsfaktoren für die Implementierung eines Peer- Mediationsprogrammes an einer Bildungseinrichtung, gezeigt am Fallbeispiel International Business College Hetzendorf	244
10.6.	Voraussetzungen für eine erfolgreiche Implementierung	245
10.6.1.	Die Rolle der Schulleitung	245
10.6.2.	Die Rolle der Peer-Mediations-Coaches	245
10.6.3.	Die Rolle der Peer-Mediatoren	247
10.6.3.1.	Auswahlverfahren der Peer-Mediatoren	248
10.6.3.2.	Ausbildungsinhalte der Peer-Mediatoren	248
10.6.3.3.	Ausbildung der Peer-Mediatoren	249
10.6.3.4.	Angebote der Peer-Mediatoren für die Schüler	249
10.6.3.5.	Abhaltung von Peer-Mediationen	250
10.6.3.6.	Nutzen der Mediationsausbildung für die Peer-Mediatoren selbst	251
10.6.4.	Die Rolle der Lehrer	251
10.7.	Fazit	251
11.	Über die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation in der Mediation (Arno Fischbacher/Ulrich Wanderer)	252
11.1.	Was verstehen wir unter nonverbaler Kommunikation?	252
11.2.	Nonverbale Kommunikation stellt die Ampel im Kopf	253
11.3.	Nonverbale Kommunikation wirkt schneller als Worte	253

11.4.	Die drei Wirkungsebenen der nonverbalen Kommunikation: Stimme, Raum und Körpersprache	253
11.4.1.	Die vier wichtigsten Einflüsse der Stimme auf die Mediation	254
11.4.2.	Proxemik – Räumliche Psychologie – Raumverhalten	256
11.4.3.	Gesten und Körpersprache	258
11.4.3.1.	Offen oder verschlossen – wie Missverständnisse bezüglich der Körpersprache entstehen	258
11.4.3.2.	Eine sichere Raumatmosphäre für konstruktive Gespräche	258
11.4.3.3.	Sicherheit geben im inneren Mitvollzug	259
11.4.3.4.	Mit Fragen lenken, ja – doch wenn auf Ihre Frage keine gute Antwort kommt?	260
11.5.	Stimmstark aktiv zuhören	263
11.6.	Mit dem rhetorischen Echo zur vertieften Antwort	263
11.7.	Körpersprachliches Durchbrechen von Blockaden	264
12.	Kulturelle Aspekte in der Mediation – Mediation als Instrument zur kulturübergreifenden Verständigung und Aufklärung	
	<i>(Ulrich Wanderer/Mirella Kreder)</i>	265
12.1.	Einleitung	265
12.2.	Konflikt und Kultur als Grund	266
12.3.	Bewusstsein schaffen in der Mediation	266
12.4.	Zeitorientierung	267
12.5.	Kommunikationsmethoden	268
12.6.	Entscheidungsfindungsprozesse	269
12.7.	Problemlösungsorientierung	270
12.8.	Emotionen	271
12.9.	Zweisprachige Mediation	272
12.10.	Co-Mediation im interkulturellen Kontext	273
12.11.	Sprachbarrieren und kulturelle Eigenheiten	274
12.12.	Unterbewusste Parteilichkeit	274
12.13.	Aus der Praxis	275
12.14.	Empfehlung und Ausblick	277
12.15.	Literatur	278
12.16.	Links	278
13.	Die Wirkung von Interventionen	
	<i>(Gudrun Turek-Lima/Ulrich Wanderer)</i>	279
13.1.	Einleitung	279
13.2.	Interventionen im zeitlichen Ablauf	279
13.2.1.	Die Onlinepräsenz und Publikationen	279

13.2.2.	Der erste Kontakt	280
13.2.3.	Der Termin als Intervention	280
13.2.4.	Der Ort als Intervention	280
13.2.5.	Kleidung als Intervention	280
13.2.6.	Das Vorgespräch als Intervention	281
13.2.7.	Man kann nicht nicht intervenieren	281
13.2.8.	Das Leben als Intervention	281
13.3.	Konkrete Interventionen	282
13.3.1.	Fragen	282
13.3.1.1.	Einstieg	283
13.3.1.2.	Konfliktanalyse	283
13.3.1.3.	Themensammlung	283
13.3.1.4.	Interessen und Bedürfnisse	283
13.3.1.5.	Verständnisaufbau	284
13.3.1.6.	Lösungen	284
13.3.1.7.	Abschluss	284
13.3.2.	Positive Sprache	284
13.3.2.1.	Positiv statt negativ formulieren	285
13.3.2.2.	Vermeidung von Reizworten/ Reizformulierungen	285
13.3.2.3.	Verallgemeinerungen vermeiden	285
13.3.3.	Umformulierung	285
13.3.4.	Skalieren	286
13.3.5.	Normalisieren	286
13.3.6.	Reflecting Team	287
13.3.7.	Platztausch, räumliche Flexibilität	287
13.3.8.	Spiegeln	287
13.3.9.	Bezugnahme auf die Metaebene	287
13.3.10.	Paradoxe Interventionen	288
13.4.	Zusammenfassung	288
13.5.	Literatur	289
14.	Marketing in der Mediation (Ulrich Wanderer)	290
14.1.	Einleitung	290
14.2.	Varianten des Marketings in der Mediation	290
14.2.1.	Mundpropaganda	290
14.2.2.	Broschüren, Visitenkarten	290
14.2.3.	Homepage, Blogs, Foren	291
14.2.4.	Soziale Medien	291
14.2.5.	Videos	292
14.2.6.	Publikationen	292
14.2.7.	Leben als Werbung	292

14.3.	Rechtliche Grenzen	293
14.3.1.	Beispiele der „Generalklausel“	294
14.3.1.1.	Kundenfang	294
14.3.1.2.	Behinderungswettbewerb	294
14.3.1.3.	Ausbeutung fremder Leistungen	294
14.3.1.4.	Rechtsbruch	294
14.3.2.	Zuständigkeit	294
14.4.	Literatur	294
15.	Datenschutz in der Mediation (<i>Ulrich Wanderer</i>)	295
15.1.	Einleitung	295
15.2.	Datenschutzrechtliche Grundlagen	295
15.2.1.	Personenbezogene Daten	295
15.2.2.	Betroffene Personen	295
15.2.3.	Datenschutzrechtliche Rolle	296
15.2.3.1.	„Verantwortlicher“	296
15.2.3.1.1.	Pflichten des Verantwortlichen nach der DSGVO	296
15.2.3.2.	Der Einsatz von Auftragsverarbeitern	297
15.2.3.3.	Gemeinsame Verantwortlichkeit	298
15.2.4.	Der Umgang mit Datenschutzverletzungen	298
15.2.5.	Auskunftspflicht	298
15.2.6.	Recht auf Richtigstellung und Löschung	299
15.2.7.	Datensicherheitsmaßnahmen/technische und organisatorische Maßnahmen	299
15.2.8.	Datenschutz-Folgenabschätzung	300
15.3.	Fazit	300
15.4.	Checklisten und Muster	301
15.4.1.	Muster: Vertrag über gemeinsame Verantwortlichkeit	301
15.4.2.	Checkliste: Datenschutzerklärung des Mediators	303
15.4.3.	Muster: Datenschutzerklärung für Mediatoren	304
15.5.	Links	307
Anhang 1	309
Anhang 2	321
Stichwortverzeichnis	327